

ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ ПОЛЬЗОВАНИЯ ОНЛАЙН-МАГАЗИНОМ

1. Идентификационные данные

Эти общие условия использования и юридическая информация (далее — “Общие условия”) применяются к веб-сайту компании GLOVO KG LL (далее — “Glovo”), доменом которого является www.glovostore.com, а также всем связанным с ним сайтам или сайтам, на которые можно перейти по ссылкам, опубликованным Glovo, ее дочерними и аффилированными компаниями, включая веб-сайты Glovo по всему миру (далее совместно именуемые “сайт”). Сайт принадлежит компании Glovo. Используя сайт, вы тем самым подтверждаете свое согласие с настоящими условиями. Если вы не согласны с настоящими условиями, воздержитесь от использования сайта.

Настоящим Glovo делает веб-сайт и мобильное приложение Glovo (далее совместно именуемые “Платформа”) доступными для пользователей (далее — “Пользователь” или “Пользователи”).

В соответствии с положениями действующего законодательства ниже представлены идентификационные данные владельца сайта:

- Название компании: GLOVO KG LL

2- Условия использования

Получая доступ к Платформе и добровольно создавая профиль, все Пользователи подтверждают и прямо и недвусмысленно соглашаются с настоящими Общими условиями использования и сотрудничества, а также с Политикой конфиденциальности и Политикой использования файлов cookie.

3. Товары и услуги

Посредством сайта Glovo предлагает Пользователям для покупки товары, которые представлены на страницах сайта и информацию о наличии которых Glovo обновляет на регулярной основе. С помощью каталога на Платформе пользователи могут в режиме реального времени проверить наличие товаров.

Помимо товаров, Glovo предлагает Пользователям возможность заказать разнообразные услуги, информация о которых опубликована на страницах сайта и которые могут предоставляться Glovo или третьими сторонами.

Пользователь признает, что, если он запрашивает определенные услуги, предоставляемые третьими сторонами, в отношении таких услуг действуют положения и условия третьих лиц, при этом Glovo не несет никакой ответственности.

Пользователь может заплатить сбор за активацию своей учетной записи Glovostore, который включает доступ к определенным услугам, перечень которых зависит от доступности таких услуг.

4- Доступ и регистрация Пользователей

Для того, чтобы быть Пользователем Платформы, вы должны соответствовать следующим требованиям:

- вам должно исполниться 18 лет;
- вы должны указать правдивую информацию в обязательных полях регистрационной формы, запрашивающих личные данные (имя, страна и адрес электронной почты), и полях формы при размещении заказа (номер телефона, адрес доставки, адрес выставления счета и номер банковской карты);
- вы должны согласиться с настоящими Условиями использования и сотрудничества;
- вы должны согласиться с [Политикой конфиденциальности](#) и [Политикой защиты данных](#);
- вы должны согласиться с [Политикой использования файлов cookie](#).

Пользователь гарантирует, что вся информация о его личности и право- и дееспособности, предоставленная Glovo в регистрационных формах на Платформе, является достоверной, точной и полной. Кроме того, Пользователи обязуются поддерживать актуальность своих данных.

Если Пользователь предоставляет ложную, неточную или неполную информацию или если Glovo считает, что есть веские причины сомневаться в правдивости, точности или целостности такой информации, Glovo может отказать этому Пользователю в текущем или будущем доступе к Платформе или любому ее контенту и/или сервису и использованию Платформы и такого контента и/или сервиса.

При регистрации на Платформе Пользователи должны выбрать имя пользователя и пароль. Имя пользователя и пароль являются строго конфиденциальными персональными данными, не подлежащими передаче. В целях повышения безопасности учетных записей Glovo рекомендует Пользователям не использовать те же учетные данные, что и на других платформах. Если Пользователь использует те же учетные данные, что и на других платформах, Glovo не сможет гарантировать безопасность учетной записи или гарантировать, что Пользователь является единственным лицом, использующим профиль такого Пользователя.

4.1 Профиль

Чтобы завершить регистрацию на Платформе, Пользователи должны предоставить определенные данные, включая имя пользователя, адрес электронной почты, номер телефона и данные банковской карты. После завершения процесса регистрации все Пользователи смогут получать доступ к своему профилю, а также заполнять, редактировать и/или удалять его по своему усмотрению. Glovo не хранит платежные данные Пользователей — их обработка и хранение осуществляется поставщиком платежных услуг, как указано в настоящих Положениях и условиях и в Политике конфиденциальности.

Применительно к данным банковских карт, настоящим четко указывается, что GLOVO не хранит данные, предоставленные Пользователями. Данные банковских карт обрабатываются платежной системой Adyen, с которой у GLOVO подписано коммерческое соглашение на обработку платежей за товары, приобретенные через сайт.

4.2. Кража или присвоение кредитной карты

Поскольку Glovo не может гарантировать личность зарегистрированных Пользователей, Пользователи обязаны информировать Glovo, если у них есть доказательства того, что кредитная карта, связанная с их профилем Glovo, была украдена и/или используется третьими лицами в мошеннических целях. Иными словами, если Пользователь не сообщит Glovo о незаконном присвоении, Glovo не будет нести ответственности за использование учетной записи Пользователя в мошеннических целях, поскольку Glovo и используемая ею платежная платформа предпринимают активные действия, чтобы защитить Пользователей с помощью соответствующих мер безопасности. В случае кражи, незаконного присвоения или подозрения на неправомерное использование кредитной карты Glovo рекомендует Пользователям сообщать об этом в соответствующее управление полиции.

Glovo обязуется сотрудничать с Пользователем и компетентными органами, если это потребуется для предоставления надежных доказательств неправомерного платежа. В случае мошенничества Glovo оставляет за собой право предпринять любые соответствующие меры, если неправомерное использование сайта негативным образом повлияло на Glovo.

5. Цены, условия и способы оплаты

Платежи, произведенные Пользователями за товары и/или услуги, поступают на счета Glovo через институт электронных денег. Институты электронных денег уполномочены предоставлять регулируемые платежные услуги на всех территориях, где представлена Glovo, с соблюдением действующего законодательства, регулируемого предоставление платежных услуг для таких платформ, как Glovo.

Чтобы произвести оплату, Пользователи должны следовать инструкциям, которые будут появляться на экране, и предоставить следующую информацию: а) номер карты; б) срок действия карты и с) любую другую информацию, запрашиваемую на экране. Для обеспечения максимальной безопасности вся информация, предоставляемая для этих целей, передается в зашифрованном виде. Информация, вводимая Пользователями, передается на защищенный сервер, принадлежащий Adyen. Glovo также заявляет, что ни при каких обстоятельствах не хранит платежные реквизиты, предоставляемые Пользователями через платежный шлюз.

В определенных случаях Пользователи могут выбрать альтернативный способ оплаты и произвести оплату банковским переводом. В таких случаях Glovo выставляет ежемесячный счет на все заказы, размещенные в течение месяца, к которому относится такой счет, а Пользователь обязуется произвести оплату банковским переводом без предоставления данных своей кредитной/дебетовой карты в течение десяти (10) дней с момента получения счета.

Согласно требованиям, изложенным в Сводном тексте Закона о потребителях и пользователях (Texto Refundido de la Ley de Consumidores y Usuarios), Glovo доставляет товары, приобретенные Пользователем, по адресу Покупателя, указанному для этой цели в форме заказа, в согласованные сроки, но в любом случае в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты размещения заказа. Расходы по доставке, применимые к каждому заказу, несет Покупатель.

Срок доставки должен соответствовать указанным для каждого продукта (сроки указываются в рабочих днях), при этом отсчет начинается с даты подтверждения заказа компанией Glovo.

Если Пользователь получает не все заказанные товары, Glovo обязуется доставить недостающие товары в течение 7 дней с момента доставки заказа. Если Glovo не может выполнить заказ в течение этого времени, Пользователю возмещается стоимость продуктов, доставку которых компания Glovo не смогла выполнить.

С помощью поставщика платежных услуг, привлеченного для этой цели, и исключительно в целях проверки указанного способа оплаты, Glovo оставляет за собой право, в качестве меры предотвращения мошенничества, выполнить предварительную авторизацию платежа для товаров, заказанных через Платформу. Такая предварительная авторизация ни в коем случае не является оплатой полной стоимости заказа, поскольку оплата совершается исключительно после того, как товары будут доставлены Пользователю, или по причинам, изложенным в настоящих условиях.

Чтобы предоставить Пользователям более качественную поддержку, Glovo является основным контактным лицом и принимает на себя ответственность за платежи, произведенные на Платформе. Такая ответственность включает в себя возврат, отмену и разрешение споров на ранней стадии и не ограничивает права Glovo касательно действий, которые Glovo может предпринять в отношении местных заведений как единственных физических продавцов продуктов, заказанных Пользователями.

В случае возникновения споров Glovo предоставит оперативную поддержку и может по своему усмотрению предоставить Пользователю ваучер, если сочтет это целесообразным.

В случае возникновения у Пользователя каких-либо проблем с выполнением его заказа, он может связаться со службой поддержки Glovo любым способом, доступным для Пользователей на Платформе.

6. Возврат товара при отмене

Пользователи, желающие вернуть товар или подать жалобу, должны связаться со службой поддержки клиентов, написав по адресу электронной почты infoglovostore@glovoapp.com.

В зависимости от характера приобретенного товара Пользователь может отменить заказ в течение 15 календарных дней, отсчет которых начинается с момента получения Покупателем приобретенных товаров. В любом случае считается, что Покупатель осведомлен о праве на отмену заказа

после входа на сайт, так как для этого Пользователям требуется прочитать и принять настоящие Общие условия, и размещения заказа. Чтобы организовать передачу возвращаемых товаров по адресу Покупателя или другой способ выполнения возврата, заявка на возврат обрабатывается службой поддержки клиентов. В течение 14 календарных дней с момента уведомления Пользователем, осуществившим покупку, о своем желании отменить заказ Glovo выполняет возврат уплаченных денег на баланс учетной записи, при этом Пользователь, осуществивший покупку, несет непосредственные расходы по возврату товаров, в соответствии с требованиями, изложенными в Сводном тексте Общего закона о защите прав пользователей и потребителей (Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios). В случае возврата товаров, приобретенных Пользователем, расходы по обратной доставке несет Пользователь. Сумма таких расходов должна быть равна расходам на изначальную доставку товара. Несмотря на все вышесказанное, право на отмену заказа не применяется в случаях, когда его невозможно осуществить из-за характера приобретенных товаров. Однако это не ограничивает Пользователя в его праве предъявить соответствующую претензию о возмещении ущерба и не распространяется на случаи, когда не выполнены следующие условия:

- товар должен быть в безупречном состоянии (со всей оригинальной упаковкой, защитной пробкой, документацией и пластиковым покрытием) и не иметь повреждений, кроме тех, которые возникли в результате действий, выполняемых с целью установить тип, характеристики или функционал товара;
- товар должен поставляться в комплекте со всеми аксессуарами и вспомогательными элементами, такие как пульт дистанционного управления, аккумулятор, программное обеспечение, подставка, чехол, руководство и документация (сообразно обстоятельствам);
- запрещается выполнять возврат скоропортящихся товаров и товаров с коротким сроком годности;
- запрещается выполнять возврат изготовленных на заказ, персонализированных и аналогичных товаров, кроме случаев, когда такие товары содержат производственные дефекты или были повреждены в ходе транспортировки.

Чтобы отменить заказ, вам нужно только заполнить и отправить эту форму.

Кому:

Сообщаю вам о своем желании отменить покупку следующих товаров:

- *Номер заказа:*
- *Дата получения заказа:*
- *Имя пользователя и потребителя:*
- *Адрес пользователя и потребителя:*
- *Подпись пользователя и потребителя (только если форма направляется в письменном виде):*
- *Дата:*

Если Пользователь желает вернуть заказанные товары по прошествии периода, в течение которого разрешается отменить заказ, он должен связаться со службой поддержки. В таком случае GLOVO будет вправе взимать с Пользователя плату за доставку и возврат товаров.

7. Промокоды и/или другие предложения или скидки

Промокоды и/или другие предложения или скидки, предлагаемые на Платформе, должны быть правильно добавлены в приложение до размещения заказа. В противном случае они не будут действительны, и Пользователь не сможет воспользоваться ими.

Каждый раз, когда Glovo выполняет отмену заказа, промокод и/или другое предложение или скидка сохраняют свое действие для использования в будущем.

Glovo оставляет за собой право отменять промокоды и/или другие предлагаемые предложения или скидки, если ей станет известно об их мошенническом использовании (например, использование промокода лицом, не являющимся его законным получателем, массовая рассылка кодов или продажа кодов или скидок). Кроме того, Glovo оставляет за собой право применить санкции к Пользователям в размере суммы, на которую Glovo была обманута в результате такого использования.

8. Обязанности Пользователя

Пользователи несут полную ответственность за надлежащее использование своего профиля и другого содержимого Платформы, и надлежащее осуществление доступа к ним в соответствии с действующим

национальным или международным законодательством страны, из которой они используют Платформу, а также принципами добросовестности, нравственности, общепринятых обычаев и общественного порядка. В частности, они обязуются неукоснительно соблюдать настоящие Общие условия использования.

Пользователи несут ответственность за правильный ввод своих персональных имен пользователей и паролей, которые не подлежат передаче и должны быть достаточно сложными, а также за использование имени пользователя и пароля, отличных от используемых на других платформах, в целях защиты своей учетной записи от мошеннического использования третьими лицами, не имеющими отношения к Платформе.

Пользователи должны воздерживаться от использования своего профиля и другого содержимого Платформы в незаконных целях или с незаконными результатами, которые наносят ущерб правам и интересам третьих лиц или могут каким-либо образом повредить, отключить, повлиять или нанести ущерб Платформе, ее содержимому и сервисам. Кроме того, Пользователям запрещено препятствовать нормальному использованию Платформы другими Пользователями.

Glovo не несет ответственности за редакторские правки и прямо указывает, что он не отождествляет себя с мнениями, которые могут быть высказаны Пользователями Платформы, ответственность за последствия которых несут их авторы.

Лица, нарушившие вышеуказанные обязательства, несут ответственность за любые причиненные убытки или ущерб. Glovo не несет ответственности за любые последствия, убытки или ущерб, которые могут возникнуть в результате незаконного использования или доступа третьими лицами.

Неисчерпывающий список обязанностей Пользователей:

- воздерживаться от полного или частичного изменения или модификации Платформы путем обхода, отключения или любого другого вмешательства в ее функции или сервисы;
- воздерживаться от нарушения прав на объекты промышленной и интеллектуальной собственности или законодательства о защите персональных данных;
- воздерживаться от использования Платформы для оскорбления, клеветы, запугивания или преследования других Пользователей или причинения ущерба их имиджу; - воздерживаться от доступа к учетным записям электронной почты других Пользователей;
- воздерживаться от внедрения компьютерных вирусов, поврежденных файлов или любого другого программного

обеспечения, которое может привести к повреждению или изменению контента или систем Glovo или третьих лиц;

- воздерживаться от отправки массовых и/или повторяющихся электронных писем многочисленным лицам, а также от отправки адресов электронной почты третьих лиц без их согласия;
- воздерживаться от рекламирования товаров или услуг без предварительного согласия Glovo.

Любой Пользователь может отправить жалобу на другого Пользователя, если он считает, что последний нарушает настоящие Общие условия использования. Аналогично, любой Пользователь может сообщить Glovo о любом злоупотреблении или нарушении данных условий, воспользовавшись для этого контактной формой. Glovo изучит такие жалобы в кратчайшие возможные сроки и предпримет шаги, которые сочтет необходимыми. При этом Glovo оставляет за собой право удалить и/или приостановить действие учетной записи любого Пользователя на Платформе за нарушение настоящих Общих условий использования. Кроме того, Glovo оставляет за собой право удалить и/или заблокировать любое сообщение незаконного или оскорбительного содержания без предварительного предупреждения или последующего уведомления.

9. Удаление Пользователями своей учетной записи

Пользователи могут удалить свою учетную запись на Платформе, отправив соответствующий запрос по адресу электронной почты infoglovostore@glovoapp.com.

10- Ответственность и обязательства Glovo

Пользователи несут ответственность за наличие необходимых сервисов и оборудования для доступа к Интернету и Платформе. Пользователи могут сообщать Glovo о любых инцидентах или проблемах, связанных с доступом к Платформе, используя каналы связи, доступные для Пользователей. Glovo изучит инцидент и предоставит Пользователю рекомендацию по его скорейшему решению.

Glovo не контролирует и не несет ответственности за контент, загружаемый Пользователями через Платформу. Исключительную ответственность за законность такого контента несут Пользователи.

Glovo не несет ответственности за перебои в работе сервиса, ошибки подключения, недоступность или сбои в работе службы доступа к

Интернету, перебои в работе Интернета или любые другие вопросы, находящиеся за пределами ее контроля.

Glovo не несет ответственности за возможные ошибки безопасности или за ущерб, который может быть причинен компьютерной системе Пользователя (аппаратному и программному обеспечению), а также файлам или документам, хранящимся в ней, в результате:

- наличия вируса в компьютерной системе или мобильном телефоне Пользователя, используемом для подключения к контенту и сервисам Платформы;
- неисправности браузера;
- использования устаревших версий.

11- Интеллектуальная собственность

Glovo является владельцем или лицензиатом всех прав на объекты интеллектуальной и промышленной собственности, представленные на сайте, а также контент, к которому можно получить доступ посредством сайта. Права интеллектуальной собственности в отношении Платформы, а также текста, изображений, графического дизайна, навигационной структуры, информации и контента Платформы, являются собственностью Glovo. Glovo имеет исключительное право осуществлять права на использование в любой форме, в частности, права на воспроизведение, распространение, публикацию и преобразование, в соответствии с законодательством Испании о правах на объекты интеллектуальной и промышленной собственности.

Несмотря на вышесказанное, Glovo может не быть владельцем или держателем лицензии на контент, включая названия или изображения, компаний, с которыми Glovo не имеет деловых отношений. В таких случаях Glovo получает контент из общедоступных источников и ни при каких обстоятельствах не может считаться наделенной какими-либо правами.

Предоставление Пользователю доступа к Платформе не подразумевает отказа, передачи, лицензирования или полной или частичной переуступки Glovo каких-либо прав на объекты интеллектуальной или промышленной собственности. Удаление, обход или изменение контента Платформы Glovo любым образом запрещено. Кроме того, изменение, копирование, повторное использование, использование, воспроизведение, публикация, создание вторых или последующих публикаций, подгрузка, отправка по почте, передача, использование, обработка или распространение любым способом всего или части контента, включенного в Платформу Glovo в общественных или коммерческих целях разрешены исключительно на

основании явного письменного разрешения Glovo или, если применимо, владельца соответствующих прав.

Любой Пользователь, который делится контентом любого рода через Платформу, заявляет, что он имеет необходимые права, и освобождает Glovo от любой ответственности в отношении содержания и законности предоставленной информации. Предоставляя контент через Платформу, Пользователи бесплатно и в максимальной степени, разрешенной действующим законодательством, передают Glovo права на использование объектов интеллектуальной или промышленной собственности, вытекающие из такого контента.

12- Автономность положений

Если какое-либо из положений настоящих Общих условий будет признано недействительным или неисполнимым в силу закона, такое положение исключается из текста. Аннулирование положения не влечет за собой недействительности других положений, которые сохраняют свою силу и действительность для Сторон.

13- Применимое право

Отношения между Glovo и Пользователем регулируются и толкуются в соответствии с Общими условиями, толкование, действительность и исполнимость которых регулируются испанским законодательством. Все споры подлежат передаче на рассмотрение в суды Барселоны.

14- Альтернативное разрешение споров

Любые споры или разногласия, возникающие за пределами стран Европейского Союза, должны передаваться в Арбитражный суд Торговой палаты Испании.